Способы защиты: как восстановить нарушенные права?

Способы защиты – это меры, которые обеспечивают потребителю соблюдение его прав. В судебной практике Закон «О защите прав потребителей» допускает применение значительного комплекса мер защиты. Но, что еще больше интересно, многие из этих мер можно использовать и в досудебном порядке. Рассмотрим, чего же может потребовать покупатель от продавца для защиты своих прав: Расторжения или изменение договора. Покупатель вправе потребовать расторжения договора и возврата денег за товар, например, если приобретено изделие с браком, покупатель получил недостоверную или неполную информацию о товаре/услуге, не соблюдены требования по безопасности. Под расторжением договора понимается возврат товара продавцу. Но наряду с этим способом покупатель может реализовать и иные «параллельные» способы защиты своих прав, установленные ст. 18 ЗОЗПП: замену товара на аналогичный или другой с похожими характеристиками; бесплатный гарантийный ремонт; снижение покупной цены соразмерно степени брака. Какой конкретно способ защиты использовать, потребитель выбирает самостоятельно (п. 38 Постановления Пленума ВС РФ № 17 от 28.06.2012). Читайте также Как правильно выбрать адвоката? Возмещение убытков. Традиционно убытки возмещаются при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательства (ст. 393 ГК). Применительно к отношениям между покупателем и продавцом, возмещения можно требовать при наличии реального ущерба, причиненного покупкой некачественного товара или предоставлением некачественной услуги. Под убытками понимаются расходы на восстановление прав, утрата или неполучение вещи, на которую покупатель рассчитывал. Например, расходы на сопутствующие некачественному товару аксессуары, даже если они сами по себе без брака (решение Ставропольского райсуда Самарской области № 2-589/2018 от 27.02.2018). Взыскание неустойки. Если требования потребителя в части возврата товара, отказа от услуги и возврата денег, снижения цены на товар или услугу, выполнения гарантийного ремонта и прочие не выполнены в установленный законом срок, потребитель вправе требовать взыскания неустойки в размере: 1% от стоимости купленного товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 ЗОЗПП); 3% от стоимости заказанной услуги за каждый день просрочки или каждый час, если срок исполнения установлен в часах (п. 5 ст. 28 ЗОЗПП). В зависимости от степени выполнения обязательства продавцом, имущественного положения истца и прочих особенностей ситуации размер неустойки может быть снижен судом в порядке ст. 333 ГК (определение ВС РФ от 20.10.2015 № 14-КГ15-9). Возмещение морального вреда. Его сумма всегда определяется судом индивидуально без привязки к сумме имущественного ущерба (ст. 15 ЗОЗПП) при условии, что покупателю причинены моральные страдания. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости (решение Стерлитамакского горсуда Башкортостана от 27.02.2018 № 2-1911/2018).